

**ANALISIS PERLAKUAN PIUTANG PELANGGAN  
PADA PDAM DELTA TIRTA  
SIDOARJO**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Diploma 3  
Program Studi Akuntansi



Oleh :

**DEWI SARTIKA**  
**NIM : 2015410939**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2018**

**ANALISIS PERLAKUAN PIUTANG PELANGGAN  
PADA PDAM DELTA TIRTA  
SIDOARJO**

Diajukan oleh :

**DEWI SARTIKA  
NIM : 2015410939**

Tugas Akhir ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal :



**(Titis Puspitaningrum Dewi Kartika, S.Pd., MSA)**

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PERLAKUAN PIUTANG PELANGGAN  
PADA PDAM DELTA TIRTA  
SIDOARO**

Disusun oleh :

**DEWI SARTIKA  
NIM : 2015410939**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir  
pada tanggal:

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

(Supriyati SE., Ak., M.Si)

(Nurul Hasana Uswati Dewi, S.E., M.Si., CTA)

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Dewi Sartika  
Tempat, Tanggal Lahir : P. Bandar, 07 September 1996  
N.I.M : 2015410939  
program Studi : Akuntansi  
program pendidikan : Diploma 3  
Judul : Analisis Perlakuan Piutang Pelanggan pada  
PDAM Delta Tirta Sidoarjo



Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing,

Tanggal :

Tanggal :

   
(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.) (Titis Puspitaningrum DK, S.Pd., MSA)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto:

**“Kejar impian segala sesuatu yang ingin kau impikan, lalu wujudkan segalanya dengan menghargai waktu dan segala usaha agar tidak menjadi penyesalan dan sia-sia segala waku dan pengorbananmu”.**

### Persembahan:

1. Puji syukur atas hadirat tuhan, yang selalu memberikan kesehatan yang melimpah sehingga Tugas Akhir ini dapat berjalan baik dan lancar.
2. Kedua orang tua dan saudara-saudaraku tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan sehingga Tugas Akhir dapat diselesaikan dengan baik.
3. Pacar yang selalu memeberikan dukungan, semangat dan motivasi selama kuliah sampai selesai mengerjakan Tugas Akhir.
4. Teman-teman yang selalu memberikan kata semangat dan jangan pernah menyerah dalam mengerjakan Tugas Akhir.
5. Ibu Titis Puspitaningrum DK, S.Pd., MSA selaku Dosem Pembimbing yang telah berkenan membimbing, mengkoreksi, dan memberikan masukan Tugas Akhir ini
6. Bapak H. Drs. Abdul Basit Lao,M.M. selaku Direktur utama PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.
7. Pimpinan dan staff PDAM Delta Tirta Sidoarjo yang telah memberikan kesempatan untuk magang dan melaksanakan penelitian Tugas Akhir.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan “Tugas Akhir” di PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo” ini dengan baik dan lancar. Dalam penyusunan proposal ini tidak sedikit hambatan yang dihadapi, namun menyadari bahwa kelancaran dalam penyusunan materi ini tidak lain berkat bantuan, dorongan, dan bimbingan orang-orang terdekat, sehingga kendala-kendala yang ada dapat teratasi.

Semoga tugas akhir ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan menjadi sumbangan pemikiran kepada pembaca khususnya bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya. Penulis sadar bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Demikian segala bentuk saran yang membangun, oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pembaca dalam perbaikan yang lebih sempurna. Penulis berharap, karya ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak.

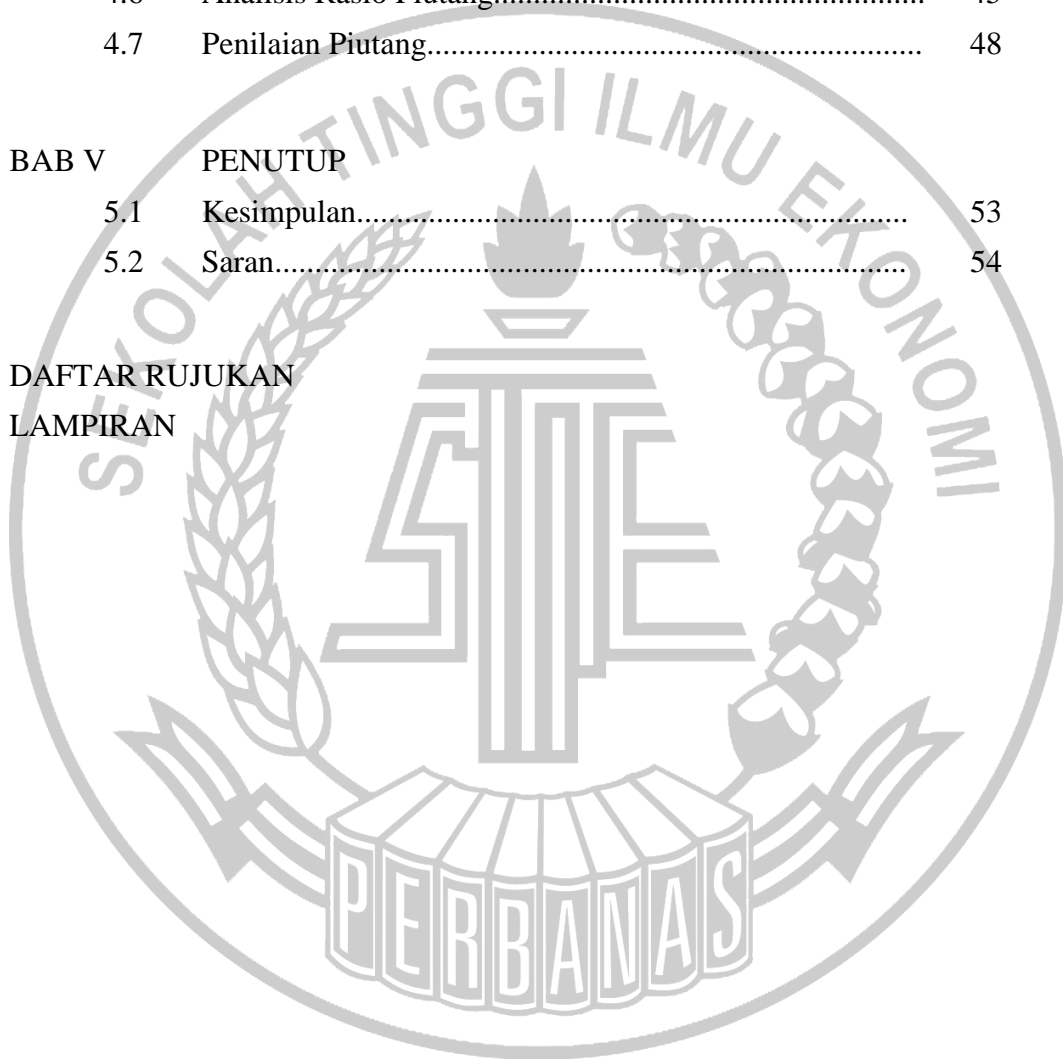
Surabaya, 27 Juli 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| HALAMAN JUDUL.....                   | i  |
| HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....  | ii   |
| HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR..... | iii  |
| HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....  | iv   |
| HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....     | v  |
| KATA PENGANTAR.....                  | vi   |
| DAFTAR ISI.....                      | vii  |
| DAFTAR TABEL.....                    | ix   |
| DAFTAR GAMBAR.....                   | x  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                 | xi   |
| ABSTRAK/RINGKASAN.....               | xii  |
| <b>BAB I</b>                         | <b>PENDAHULUAN</b>                         |
| 1.1                                  | Latar Belakang..... 1                      |
| 1.2                                  | Penjelasan Judul..... 4                    |
| 1.3                                  | Rumusan Masalah..... 6                     |
| 1.4                                  | Tujuan Penelitian..... 6                   |
| 1.5                                  | Manfaat Penelitian..... 6                  |
| 1.6                                  | Metode Penelitian..... 7                   |
| <b>BAB II</b>                        | <b>TINJAUAN PUSTAKA</b>                    |
| 2.1                                  | Pengertian Piutang..... 9                  |
| 2.2                                  | Perlakuan Piutang..... 11                  |
| 2.3                                  | Rasio Keuangan..... 17                     |
| 2.4                                  | Pengendalian Internal atas Piutang..... 20 |
| <b>BAB III</b>                       | <b>GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN</b>          |
| 3.1                                  | Sejarah Singkat..... 22                    |
| 3.2                                  | Visi dan Misi..... 23                      |
| 3.3                                  | Struktur Organisasi..... 23                |
| 3.4                                  | Job Description..... 25                    |
| 3.5                                  | Profil Usaha..... 35                       |

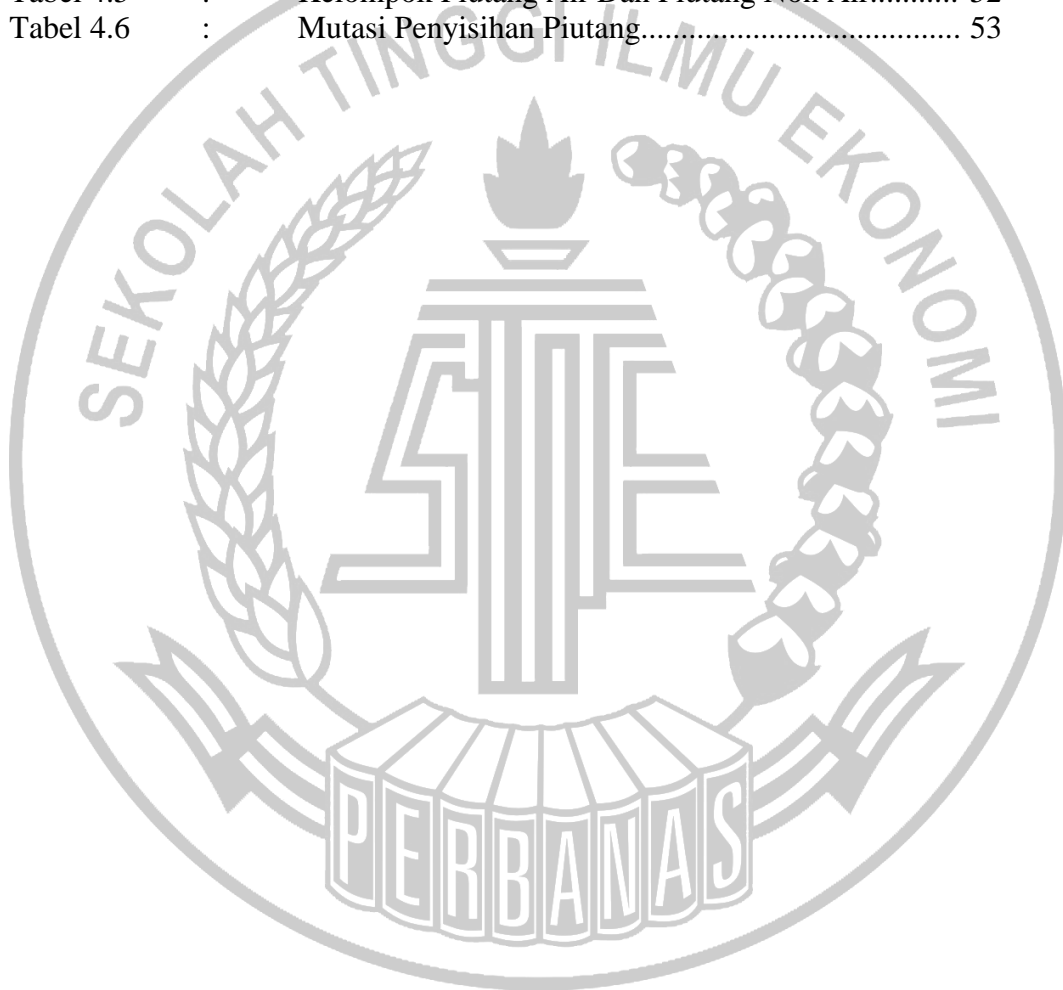
|                       |  |    |
|-----------------------|--|----|
| <b>BAB IV</b>         | <b>PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>               |    |
| 4.1                   | Analisis Pengakuan Piutang .....                 | 38 |
| 4.2                   | Analisis Pengukuran Piutang.....                 | 40 |
| 4.3                   | Analisis Pencatatan Piutang .....                | 41 |
| 4.4                   | Analisis Penyajian dan Pengungkapan Piutang..... | 42 |
| 4.5                   | Piutang Usaha .....                              | 43 |
| 4.6                   | Analisis Rasio Piutang.....                      | 45 |
| 4.7                   | Penilaian Piutang.....                           | 48 |
| <br>                  |  |    |
| <b>BAB V</b>          | <b>PENUTUP</b>                                   |    |
| 5.1                   | Kesimpulan.....                                  | 53 |
| 5.2                   | Saran.....                                       | 54 |
| <br>                  |  |    |
| <b>DAFTAR RUJUKAN</b> |  |    |
| <b>LAMPIRAN</b>       |  |    |





## DAFTAR TABEL

|   | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 4.1 : Piutang PDAM Delta Tirta Sidoarjo.....            | 45      |
| Tabel 4.2 : Hasil Perhitungan Rasio Piutang.....              | 46      |
| Tabel 4.3 : Persentase Estimasi Piutang Tak Tertagih.....     | 49      |
| Tabel 4.4 : Daftar Umur Piutang PDAM Delta Tirta Sidoarjo.... | 50      |
| Tabel 4.5 : Kelompok Piutang Air Dan Piutang Non Air.....     | 52      |
| Tabel 4.6 : Mutasi Penyisihan Piutang.....                    | 53      |



## DATAR GAMBAR

|  | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 : Struktur Organisasi PDAMDelta Tirta Sidoarjo..... | 25      |
| Gambar 4.1 : Grafitasi Piutang PDAM Delta Tirta Sidoarjo.....  | 46      |



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Laporan Neraca PDAM Delta TirtaSidoarjo  
Tahun 2015-2017
- Lampiran 2 : LaporanLabaRugiPDAM Delta TirtaSidoarjo  
Tahun 2015-2017
- Lampiran 3 : Rekapitulasi Saldo Piutang PDAM Delta Tirta Sidoarjo
- Lampiran 4 : Laporan Piutang usaha 2015-2016
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



**ANALYSIS OF TREATMENT OF CUSTOMER RECEIPT IN SIDOARJO  
DELTA TIRTA PDAM**

**Dewi sartika  
2015410939**

**[2015410939@students.perbanas.ac.id](mailto:2015410939@students.perbanas.ac.id)**

**ABSTRACT**

*PDAM Kabupaten Sidoarjo is a company that has activities in providing clean water that is absolutely necessary by humans and other living things. Therefore, there is a demand for companies to innovate and improve performance in order to continue to provide customer satisfaction. If the company can not provide satisfaction for the customer then the operation of the company does not run well so that it can cause customers not to pay on time, the existence of customers who are unable to pay off their obligations at maturity due to bankruptcy, death or other reasons. The research method used is qualitative approach method with descriptive research method, by analyzing the treatment of customer receivables at PDAM Delta Tirta Sidoarjo. This research uses primary data such as income statements, balance sheet and recapitulation of accounts receivable and secondary data derived from books, journals and research earlier. The results of this study indicate that PDAM Delta Tirta Sidoarjo unfavorable results this is based on indicators or targets on customers who are not in time to pay the receivables. Therefore, the financial side of PDAM Delta Tirta Sidoarjo must be consistent in carrying out the collection procedure of receivables and evaluation of collection of receivables, so that the receivables of the company can be billed according to maturity. So that the next year can continue to run and not go bankrupt.*

*Keywords: the treatment of receivables, customers, bad debts.*

# ANALISIS PERLAKUAN PIUTANG PELANGGAN PADA PDAM

## DELTA TIRTA SIDOARJO

Dewi Sartika

2015410939

[2015410939@students.perbanas.ac.id](mailto:2015410939@students.perbanas.ac.id)

### ABSTRAK

PDAM Kabupaten Sidoarjo merupakan perusahaan yang memiliki aktivitas dalam menyediakan air bersih yang mutlak diperlukan oleh manusia dan makhluk hidupnya. Oleh karena itu adanya tuntutan bagi perusahaan untuk melakukan inovasi serta memperbaiki kinerja agar dapat terus memberikan kepuasan para pelanggan. Apabila perusahaan tidak dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan maka kegiatan operasi perusahaan tidak berjalan dengan baik sehingga dapat mengakibatkan pelanggan tidak membayar dengan tepat waktu, adanya pelanggan yang tidak mampu melunasi kewajibannya pada saat jatuh tempo karena bangkrut, meninggal dunia atau karena sebab lainnya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif, dengan menganalisis perlakuan piutang pelanggan pada PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan data primer seperti laporan keuangan laba rugi, neraca dan rekapitulasi piutang serta data sekunder yang berasal dari buku, jurnal dan penelitian terdahulu. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PDAM Delta Tirta Sidoarjo hasil yang kurang baik hal ini didasarkan pada indikator atau sasaran pada pelanggan yang tidak tepat waktu dalam membayar piutangnya. Oleh karena itu, pihak keuangan PDAM Delta Tirta Sidoarjo harus konsisten dalam melaksanakan prosedur penagihan piutang dan evaluasi penagihan piutang, sehingga piutang perusahaan dapat ditagih sesuai jatuh tempo. Sehingga pada tahun berikutnya dapat terus berjalan dan tidak mengalami kebangkrutan.

Kata kunci: perlakuan piutang, pelanggan, piutang tak tertagih.